

FIDELITY TELEMARKETING

LLAMADAS SALIENTES, TELEMARKETING, SONDEOS, TELEVENTA Y RECOBROS

Fidelity Telemarketing es una solución de reconocido prestigio en el mercado, vendida en más de 20 países y especialmente diseñada para realizar automáticamente un gran número de llamadas cuyos números están almacenados en una base de datos.

La solución está desarrollada para seguir el avance de la campaña y conocer en todo momento el número de llamadas realizadas, atendidas y pendientes. La herramienta está optimizada para Contact Centers, centros de servicio o atención al cliente y todo tipo de empresa que necesite emitir un gran volumen de llamadas con recursos limitados o en el mejor tiempo posible.



FIDELITY TELEMARKETING

SOFTWARE AGENTE Y FORMULARIOS

Permite al agente hacer log-in en el sistema, visualizar datos de llamadas y controlar su teléfono desde el PC. Fidelity abre automáticamente la ficha CRM del contacto o un formulario para **facilitar la gestión de la llamada** al agente.

Estos formularios son fácilmente editables, dinámicos y se adecuan durante la conversación a las respuestas del interlocutor.



SUPERVISIÓN Y PROGRESO DE CAMPAÑAS

Permite visualizar en tiempo real el progreso de campañas y el estado de los agentes, crear nuevas campañas y modificar las existentes de forma fácil, rápida e intuitiva.

El módulo progreso de campaña permite un **análisis completo de la campaña** en función de una serie de parámetros: contactos no utilizados, actuales, pendientes, vencidos y finalizados.

x3
MULTIPLICA
LAS LLAMADAS

MÉTODOS O TIPOS DE MARCACIÓN

PROGRESIVA: Realiza las llamadas automáticamente desde el teléfono del agente y muestra en su pantalla los datos del contacto. Cuando el interlocutor atiende la llamada telefónica **habla directamente con el agente**.

PREVIA: El agente visualiza en su pantalla los datos del contacto antes de realizar la llamada, y cuando está preparado, **inicia la llamada mediante un simple clic**.

PREDICTIVA: Este método garantiza que cuando un agente cuelgue la llamada en curso, Fidelity haya conseguido una respuesta a alguna de las múltiples llamadas realizadas para obtener el **máximo rendimiento de tus agentes y tu base de datos**.

MULTI-PROGRESIVA: Para cada agente libre Fidelity realiza varias llamadas simultáneas para conseguir una respuesta en el menor tiempo posible garantizando así, una **mayor ocupación de los agentes**.

REGLAS Y POLÍTICAS DE RELAMADA

Fidelity **no renuncia fácilmente a ningún contacto** y te ofrece varias formas para contactar de nuevo con el cliente y optimizar las posibilidades de éxito.

Te permite definir el número máximo de llamadas a un mismo contacto antes de descartarlo, variar el horario de cada rellamada para conseguir una respuesta y por último, programar una rellamada a una hora y fecha acordada con el cliente permitiendo asignar la rellamada al mismo agente.

AGENTE VIRTUAL

Con el fin de **aumentar la rentabilidad** de tu Call Center, podrás contar además de tus agentes físicos con un agente virtual dedicado a la marcación que se encarga de reproducir un mensaje, recopilar respuestas y actuar como filtro de la llamada para pasársela al agente más adecuado.

EXPORTACIÓN, ESTADÍSTICAS Y CALIDAD

El software estadísticas te permite un **análisis completo de las llamadas** realizadas organizadas por campañas y franjas horarias, así como evaluar la eficacia de tus agentes y la tasa de éxito de tu campaña.

**INTEGRACIÓN ERP Y CRM**

Para mostrar la ficha del contacto en la pantalla del agente y proporcionarle toda la información necesaria para gestionar la llamada.

**GRABACIÓN DE LLAMADAS**

Integración con Recall para grabación bajo demanda, selectiva o permanente de llamadas tanto internas como externas.

**ENCUESTAS POST-LLAMADAS**

Número ilimitado de preguntas y resultados por agente o grupos. Los resultados estarán disponibles en Excel para su análisis posterior.

**ALARMAS Y AVISOS**

Al exceder la duración estimada de la llamada o el tiempo máximo de pausa de un agente.

**APLAZAMIENTO DE LLAMADAS**

Programable por fecha y hora, y totalmente personalizable a nivel de agente.

**MULTI - CAMPAÑA**

Soporta de forma simultánea múltiples campañas y múltiples formularios. La supervisión de las mismas también soporta la simultaneidad.

**FREE SEATING Y ACCESO WEB**

Puestos de trabajo dinámicos para agentes y supervisores. Permite teletrabajo por Web.

**FORMULARIOS WEB INTERACTIVOS**

Totalmente configurables mediante condiciones, listas, respuestas múltiples.

**MODULAR Y AMPLIABLE**

Ampliar o disminuir el número de agentes, supervisores y canales de grabación de modo permanente o temporal.

**FÁCIL IMPORTACIÓN Y EXPORTACIÓN**

Importación desde cualquier fuente OLE DB: SQL, Oracle... y exportación a Excel para evaluación de la productividad y del rendimiento de los agentes.

Jusan es uno de los líderes a nivel mundial en soluciones telefónicas de valor añadido, con productos reconocidos y certificados por las más prestigiosas empresas del sector, y presente en más de 40 países a través de una red consolidada de partners y mayoristas.

Jusan ofrece aplicaciones para Contact Center y Call Center, soluciones profesionales de grabaciones de llamadas y análisis de tráfico, avanzados sistemas IVR basados en SIP y CTI y desarrolla también proyectos a medida para responder a las necesidades más específicas de sus clientes.



JUSAN

INNOVATIVE CLOUD TECHNOLOGY

DESCUBRE FIDELITY CONTACT CENTER

Fidelity es una solución diseñada para mejorar la atención telefónica, incrementar la calidad de servicio y facilitar datos estadísticos acerca de la actividad realizada. Facilita información en tiempo real a los supervisores para gestionar y optimizar los recursos a su disposición y estadísticas globales y detalladas de la actividad realizada.

Fidelity es la solución ideal para Call Centers y centros de reservas, servicios técnicos y hotline, recogida de pedidos, venta por catálogo y atención al cliente. Fidelity permite atender un mayor número de llamadas con menos agentes, minimizar tiempos de espera y número de llamadas perdidas y optimizar costos y recursos.

DESCUBRE FIDELITY SKY (CLOUD)

Facilita los mismos servicios que Fidelity sin necesidad de instalación local de software. El servidor y los datos están en la nube y el cliente paga una cuota mensual según el número de agentes y llamadas en espera.

Los agentes y supervisores se registran vía web. Los informes de actividad del Contact Center están disponibles vía web o recibidos automáticamente por email.

La solución está diseñada para clientes que desean minimizar la inversión inicial y externalizar la gestión y configuración del sistema.